

# 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

## ① 第三者評価機関情報

第三者評価機関名：特定非営利法人未来 福祉サービス評価事業部

訪問調査実施期間：平成20年1月16日（水）

## ② 事業者情報

名称：湯梨浜町立田後保育所

種別：保育所

代表者氏名：清水 真由美

定員（利用人数）：120（119）名

所在地：鳥取県東伯郡湯梨浜町田後781-2（TEL 0858-35-2074）

## ③ 総 評

### ◇特に評価の高い点

1. 保育所長はリーダーシップをよく発揮し、職員や保護者からの信頼が厚い。職員会議や園内研修を度々実施したり、職員間のコミュニケーションもよくとれ、相談しやすい職場環境である。
2. 湯梨浜町が策定した子育て支援長期計画に基づく理念・保育方針・保育目標を明確にし、具体的な年間計画を生活援助計画と連動し評価見直しを行っている。
3. 保護者や小中学生・高齢者とさまざまな行事を通じての交流や、毎朝のランニング・さくらんぼリズム遊びにより、人間教育に力を入れている。
4. 地域の状況を把握し、乳児保育（生後57日～）・延長保育（7時～19時30分）・障害児保育・子育て支援活動・一時預かり事業など様々な取り組みを実施し、地域に貢献している。
5. 園児の定数増加に伴い建物が狭くなっているなかでも、発達に応じたスペースの工夫や安全対策が来ている。

### ◇改善を求められる点

1. 個別の保育記録やヒヤリハット記録をさらに深め、対策や課題解決に活かせるよう記録の充実を期待する。
2. 保護者へのアンケートは実施されているものの、意見箱や第三者委員が充分には機能していない。苦情や提案を吸い上げ、改善に結び付ける実効ある仕組みづくりが求められる。
3. 臨時およびパート職員の比率が高い。町の参画のもと、労働条件や外部への研修参加など、仕事に対する士気を向上させるような取り組みが必要である。
4. 地域の子どもの増加に伴い定員が増えたが、12年前の乳児室等の増改築以外は従来のみであり、園舎全体が手狭である。生活の場としてより快適な環境となるようさらなる環境整備が必要である。

## ④ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価を受けたことにより、当保育所運営の見直しや保育の振り返りができた。また、保護者や職員のアンケート結果により改善すべき点や研修を深めていかなければならない点が明確になった。あくまでも、“子どもの為に”を念頭において、さっそく改善を進めていきたいと思っています。

## ⑤ 各評価項目にかかる第三者評価結果 別紙のとおり

# 福祉サービス第三者評価結果 (付加基準—保育所版—)

※すべての評価項目（34項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示します。

## A-1 子どもの発達援助

評価項目	第三者評価結果	コメント	
A-1-(1) 発達援助の基本			
A-1-(1)-① 保育計画が、保育の基本方針に基づき、さらに地域の実態や保護者の意向等を考慮して作成されている。	(a) b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育計画は、子ども達の家庭や地域の実態を把握し、年一回の保護者アンケートによる意向を聞き、作成されている。</li> <li>・指導計画は、担当者を中心に作成され、月初めに所長副所長が評価修正し、次の計画に反映している。</li> </ul>	
A-1-(1)-② 指導計画の評価を定期的に行い、その結果に基づき、指導計画を改定している。	(a) b・c		
A-1-(2) 健康管理・食事			
A-1-(2)-① 登所時や保育中の子どもの健康管理は、マニュアルなどがあり子ども一人ひとりの健康状態に応じて実施している。	a (b) c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月一回の身長や体重測定など発育に応じた健康観察や午睡時の「うつ伏せ寝」、発熱・機嫌など毎日の観察結果の記録や伝達をしているが、健康管理マニュアルとしては整備されていない。</li> <li>・健康診断や歯科検診を定期的を実施し、保護者や職員にも伝達したり、必要時通院をすすめている。また、毎月の身体測定を実施し、連絡帳に記入している。</li> </ul>	
A-1-(2)-② 健康診断の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	(a) b・c		
A-1-(2)-③ 歯科健診の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	(a) b・c		
A-1-(2)-④ 感染症発生時に対応できるマニュアルがあり、発生状況を保護者、全職員に通知している。	(a) b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症マニュアルを整備している。毎月「ほけんだより」を発行し、最新情報を提供している。周知が必要な場合は全職員に通知し、保護者に対しては玄関に掲示するなど喚起を図っている。</li> <li>・食事は各年齢に応じた部屋で、保育士とともに落ち着いて、また楽しそうに会話し、おいしく食べられるよう配慮している。たとえば、机の位置を子ども達で変えたり、花を飾ったり、異年齢児とのバイキングでの交流をするなど、さまざまな工夫がみられる。</li> <li>・献立記録簿に各年齢ごとの日々の喫食状況を記録し、月一回の湯梨浜町羽合学校給食センターの給食委員会に意見を伝えている。時にはセンターの栄養士の現場訪問があると、さらによい。</li> <li>・食育活動年間計画に基づきクッキング保育・クラス親子会での料理体験・稲作り体験のほか、「食育だより」を発行し、保護者へ、朝食の大切さを伝えるなど、食育の大切さを啓発しており評価できる。</li> <li>・専門医・主治医との連携を図り、診断書に基づき給食センターに依頼し、除去食の対応をしている。時々除去の継続が必要かどうか医師へ確認し、見直しもしている。</li> </ul>	
A-1-(2)-⑤ 食事を楽しむことができる工夫をしている。	(a) b・c		
A-1-(2)-⑥ 子どもの喫食状況を把握するなどして、献立の作成・調理の工夫に活かしている。	(a) b・c		
A-1-(2)-⑦ 子どもの食生活を充実させるために、家庭と連携している。	(a) b・c		
A-1-(2)-⑧ アレルギー疾患をもつ子どもに対し、専門医からの指示を得て、適切な対応を行っている。	(a) -・c		
A-1-(3) 保育環境			

A-1-(3)-① 子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	a・(b)・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝のランニング・稲作りなどの自然環境のふれあい体験・地域住民の協力など、より広がりのある環境を整備している。また、収納庫やついこの位置を工夫し、怪我の防止や、安らげる場所の確保をするなど、生活の場としての工夫をしている。しかし、0歳児からの各年齢の子どもの人数が次第に多くなっており、園庭・園舎・遊技室などの老朽化やスペースの面で限界があると考えられる。</li> <li>・採光・通風・換気に配慮しているが、年中年長児の部屋前の廊下や、日によっては玄関までトイレのにおいが気になるという保護者の意見があり、トイレ環境の再考が必要である。</li> </ul>
A-1-(3)-② 生活の場に相応しい環境とする取り組みを行っている。	a・(b)・c	
1-(4) 保育内容		
A-1-(4)-① 子ども一人ひとりへの理解を深め、受容しようと努めている。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもにわかりやすい温かな言葉使いで穏やかに接している。</li> </ul>
A-1-(4)-② 基本的な生活習慣や生理現象に関しては、一人ひとりの子どもの状況に応じて対応している。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども一人ひとりの排泄のリズムにあわせ、せかさずにかかわっている。</li> </ul>
A-1-(4)-③ 子どもが自発的に活動できる環境が整備されている。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発達に応じた絵本や遊具・玩具があり、自分で取り出しやすいよう整理している。</li> </ul>
A-1-(4)-④ 身近な自然や社会とかかわれるような取り組みがなされている。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園内に亀・いもり・熱帯魚を飼育し、花は園内外で育て、動植物に触れる機会を作っている。</li> <li>・散歩やランニングを通し、またさまざまな行事を一緒に楽しむことにより地域の人たちと触れ合う機会を作っている。</li> </ul>
A-1-(4)-⑤ さまざまな表現活動が自由に体験できるように配慮されている。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「人の子を人間に育てる保育の実践」としてさくらんぼリズムを中心にしなやかな心と体作りに取り組んでいる。さまざまな活動を通して表現でき、自発性を伸ばす工夫をしている。</li> </ul>
A-1-(4)-⑥ 遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・順番を守ることやゴミ集めなど当番活動、また異年齢や地域との交流の中で社会のルールを守れる人間関係を育てている。</li> </ul>
A-1-(4)-⑦ 子どもの人権に十分配慮するとともに、文化の違いを認め、互いに尊重する心を育てるよう配慮している。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの権利擁護に関する研修を通し、子どもの性差や個性を受け入れられるしなやかな心が育つよう、子どもの人権への配慮がなされている。また保護者にも理解を求めている。</li> </ul>
A-1-(4)-⑧ 性差への先入観による固定的な観念や役割分業意識を植え付けないよう配慮している。	(a)・b・c	
A-1-(4)-⑨ 乳児保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳児室は増築され、乳児がゆっくり休息しやすいよう、ベッドや収納庫の配置に工夫が見られる。またスキンシップや外気に触れるなどの機会を作っている。</li> </ul>
A-1-(4)-⑩ 長時間にわたる保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どものほとんどが延長保育を受けているが、テレビはつけず、異年齢の子供同士で充分遊べるようなかかわりを心がけている。</li> </ul>
A-1-(4)-⑪ 障害児保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮がみられる。	(a)・b・c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害児を受け入れ、保育環境を整備し、週や月単位の保育の目標や保育内容を詳細に記録し、子どもの成長に活かしている。また、本人もまわりの子ども達も共に育つようなかかわりを工夫している。</li> </ul>

## A-2 子育て支援

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-2-(1) 入所児童の保護者の育児支援		
A-2-(1)-① 一人ひとりの保護者と日常的な情報交換に加え、個別面談などを行っている。	(a) b・c	・クラス懇談会は年2回計画的に実施するとともに随時相談も受け、個別懇談記録に残し、保育に活かしている。
A-2-(1)-② 家庭の状況や保護者との情報交換の内容が必要に応じて記録されている。	(a) -・c	・送迎時の対話や連絡ノートによる情報交換を行っている。
A-2-(1)-③ 子どもの発達や育児などについて、懇談会などの話し合いの場に加えて、保護者と共通理解を得るための機会を設けている。	(a) b・c	・保育参観では、クラス親子会として実施している。
A-2-(1)-④ 虐待を受けていると疑われる子どもの早期発見に努め、得られた情報が速やかに所長まで届く体制になっている。	(a) b・c	・虐待防止マニュアルがあり、職員に周知させ、早期発見に努めている。
A-2-(1)-⑤ 虐待を受けていると疑われる子どもの保護者への対応について、児童相談所などの関係機関に照会、通告を行う体制が整っている。	(a) b・c	・虐待が気になる場合は町の保健師など関係機関との連携を図る体制が出来ている。
A-2-(2) 一時保育		
A-2-(2)-① 一時保育は、一人ひとりの子どもの心身の状態を考慮し、通常保育との関連を配慮しながら行っている。	(a) b・c	・平成15年より一時保育を開始している。申し込みの時点で地域や家庭の状況を把握し、子どもが安定するよう同年令のクラスで受け入れ、同じ職員が対応するよう心がけている。

### A-3 安全・事故防止

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-3-(1) 安全・事故防止		
A-3-(1)-① 調理場、水周りなどの衛生管理は、マニュアルに基づいて適切に実施されている。	(a) b・c	・平成16年に調理室が改築され、衛生管理マニュアルや環境面の整備が出来ている。
A-3-(1)-② 食中毒の発生時に対応できるマニュアルがあり、さらにその対応方法については、全職員にも周知されている。	(a) b・c	・食中毒対応マニュアルを作成し、会議等において職員へ周知されている。常日頃から衛生面に留意し、研修も参加している。ノロウイルスやO-157などの予防対策は職員だけでなく、保護者に対しても啓発している。
A-3-(1)-③ 事故防止のためのチェックリスト等があり、事故防止に向けた具体的な取組を行っている。	(a) b・c	・チェックリストにより、遊具点検・施設点検を月に2回実施し、事故防止に向けた取り組みを行っている。
A-3-(1)-④ 事故や災害の発生時に対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	(a) b・c	・災害発生対応マニュアルがあり、さまざまな災害訓練（火災・地震・水難・風水害・不審者侵入）を想定し、年間計画として毎月訓練を行っている。
A-3-(1)-⑤ 不審者の侵入時などに対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。	(a) b・c	・不審者対応マニュアルを作成し、災害訓練計画の中に位置づけ、3～4ヶ月に1回訓練を行っている。

## 評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

### Ⅰ-1 理念・基本方針

評価項目	第三者評価結果	判断理由
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。		
Ⅰ-1-(1)-① 理念が明文化されている。	○a・b・c	ていねいに推敲された「保育の理念」及び「保育の基本方針」が策定されており、評価できる。
Ⅰ-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	○a・b・c	
Ⅰ-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。		
Ⅰ-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	○a・b・c	入所のしおりに掲載されているとともに、保育所内に掲示されているが、地域への周知方法について更に工夫されたい。
Ⅰ-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a・○b・c	

### Ⅰ-2 計画の策定

評価項目	第三者評価結果	判断理由
Ⅰ-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
Ⅰ-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	○a・-・c	町の総合計画、子育て計画が中・長期計画として策定されている。地域ニーズや社会環境等の変化に着目した保育所のあり方について、言及されていればさらに良い。 また、各年度の計画は良好に策定されている。
Ⅰ-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	○a・-・c	
Ⅰ-2-(2) 計画が適切に策定されている。		
Ⅰ-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	○a・b・c	各年度の年間計画は、町の子育て計画に基づき、利用者からのアンケートや職員の合議により適正に策定され、内容も極め細かく丁寧である。 職員会議は頻繁に実施され、年間計画が職員に周知、実践されていることがうかがわれる。保護者に対しても、保育所だより等である程度の周知は図られている。
Ⅰ-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。	○a・b・c	

## I-3 管理者の責任とリーダーシップ

評価項目	第三者評価結果	判断理由
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
I-3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a・ <b>b</b> ・c	所長は、職員会議などを通じて、自らの考えや、自らも含めた職員全員の責任について、言及していることがうかがわれる。しかしながら、事務分担表を除き、自らの考えや役割、責任などについて明文化しているものが存在しない。例えば保育所だよりの年頭所感などを活用し、これらについて明示していくことが望まれる。 また、所長は、町の実施する研修などを通じて、遵守すべき法令等の理解に努めている。
I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	<b>a</b> ・b・c	
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	<b>a</b> ・b・c	所長は、より良い保育所運営に向け、保育所内の隅々に目を行き渡らせ、十分なリーダーシップを発揮していることがうかがわれる。 経営の安定化については、魅力ある行事、食育、保育などを通じて園児を集める努力を行い、安定経営に努めており、評価できる。
I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	<b>a</b> ・b・c	

## 評価対象Ⅱ 組織の運営管理

## Ⅱ-1 経営状況の把握

評価項目	第三者評価結果	留意事項
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
Ⅱ-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	<b>a</b> ・b・c	町子育て支援課において町内児童数及び広域保育の状況等の推移を把握し、そのデータをもとに町全体での保育所統廃合の検討等を行っており評価できる。 また、外部監査ではないものの、研修を受けた町職員により、外部監査に準じた品質マネジメントシステム監査が行なわれている。
Ⅱ-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	<b>a</b> ・b・c	
Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	<b>a</b> ・b・c	

## Ⅱ-2 人材の確保・養成

評価項目	第三者評価結果	留意事項
Ⅱ-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
Ⅱ-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a・ <b>b</b> ・c	保育所として必要な人員体制のプランがあり、町へも要望しているが、実施に至っていない。 町の規程に基づく人事考課が平成19年10月から実施されたところであり、今後に期待したい。
Ⅱ-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a・ <b>b</b> ・c	
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		

II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a・ <b>b</b> ・c	就業状況は勤務表により管理されており、保育の必要に応じた6種類の勤務と早朝や夕方の延長パートの勤務体制がある。評価機関が実施した職員アンケートでは、全員に相談できる人がいるが、4割の職員がコミュニケーション不足を気にかけているため、職員の意向の把握が十分とは言えない。 一方、福利厚生については、イベント・行事等に職員全体で参加するなど親睦を図り、福利厚生に努めて
II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	<b>a</b> ・b・c	
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
II-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a・ <b>b</b> ・c	職員の教育・研修は、行政による年間研修プログラムに基づき計画的に取り組まれているが、職員個々のプランはない。 所内研修は定期的に保育の事例検討や接遇・人権学習などを行ない、有意義な研修となっている。 所内外研修の各レポートが管理され、年度末に年間研修全体の反省点、今後の希望等協議、記録されているが、次年度研修計画に反映されるに至っていない。
II-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a・ <b>b</b> ・c	
II-2-(3)-③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a・ <b>b</b> ・c	
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
II-2-(4)-① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	<b>a</b> ・b・c	受入に対し担当者を決め、また個別の実習生に対し、年齢を配慮した個別のプログラムを用意するなど、計画・実施されている。
II-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	<b>a</b> ・b・c	

### II-3 安全管理

評価項目	第三者評価結果	留意事項
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
II-3-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	<b>a</b> ・b・c	子供の安全確保のための各種マニュアルを作成するなど、管理体制が整備されている。 また、怪我・事故記録簿の整備、遊具・施設等のチェック体制が確立され、また新聞等に事故の記載があれば職員に回覧、周知するなど積極的な対応が見られる。
II-3-(1)-② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	<b>a</b> ・b・c	

### II-4 地域との交流と連携

評価項目	第三者評価結果	留意事項
II-4-(1) 地域との連携が適切に確保されている。		
II-4-(1)-① 利用者との地域とのかかわりを大切にしている。	<b>a</b> ・b・c	年間計画に基づき老人会、高齢者施設、小中学校等地域との交流が実施されている。 また、町子育て支援課と連携し、子育て支援活動・オープンデー（よっといデーたじり）を行うなど、事業所機能を地域に還元しており評価できる。 一方、ボランティアについては、地域住民・中学生等の受入を行なっているが、受け入れマニュアルの作成など受け入れ体制の整備が望まれる。
II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	<b>a</b> ・b・c	
II-4-(1)-③ ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a・ <b>b</b> ・c	
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		



Ⅱ-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。	a · b · c	各関係機関のリストを作成・明示し、職員間で共有されている。 また、北浜中学校区保・幼・小中学校連絡会が設置されるなど、関係機関との連携が行なわれている。月1回の連絡会議のほか日常的に各機関相互の連絡が密に行なわれており評価できる。
Ⅱ-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a · b · c	
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	a · b · c	保護者のニーズに対し早朝の子どもの受け入れ、町子育て支援課とともに未入所児親子、妊婦の育児支援等の取り組みを行なっている。 ボランティアの受け入れを通して地域とのかかわりを持つ中で、ニーズの把握に努めている。
Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a · b · c	

## 評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

### Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

評価項目	第三者評価結果	判断理由
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解を持つための取り組みを行っている。	a · b · c	一人ひとりの子どもを尊重する姿勢が基本方針の中で示され、職員会議や研修等を通じて周知が図られている。また、保育計画の内容も詳細であり、評価できる。 一方、プライバシーに関しては、研修を通じ徹底が図られているものの、マニュアルとしては整備されていない。
Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a · b · c	
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a · b · c	町全体の取り組みとして、利用者満足を志向した取り組みが進められている。 また、保育所としても、保護者に実施したアンケートに記載された要望等を年間計画に組み込むこととしており、一定の仕組みが整えられている。併せて個々具体的に寄せられた意見要望に対し、改善等を試みる姿勢が見られ、評価できる。 職員や保護者の意見提案を踏まえて保育所の運営、サービスのあり方をどのように改善したか、時系列のわかりやすい記録としてまとめてあれば、より良好と考える。
Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a · b · c	
Ⅲ-1-(3) 利用者が意見を述べやすい体制が確保されている。		
Ⅲ-1-(3)-① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a · b · c	意見箱、第三者委員は設置され、一応の体制は整っている。 しかしながら、その運用がやや形骸化している感があり、このたび評価機関が実施した保護者向けアンケートにおいても「苦情がいいにくい」旨の意見が複数あるなど、苦情解決の仕組みとして十分に機能していない。 潜在的な不満を吸い上げ改善に繋げて行くための体制づくりが急がれる。
Ⅲ-1-(3)-② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a · b · c	
Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a · b · c	



### Ⅲ-2 サービスの質の確保

評価項目	第三者評価結果	判断理由
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。		
Ⅲ-2-(1)-① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a・b・c	多くの行事や日々のアクティビティが生まれ、園児が充実した時間を過ごせるよう工夫されている。給食なども充実していることが見てとれる。頻繁な職員会議のもと計画的に実施されるとともに、実施後の反省（振り返り）の中で、サービスのさらなる向上に努めており、評価できる。 しかしながら、Ⅲ-1-(2)-②に関連して記載したとおり、これら「反省（振り返り）に基づいた改善」の取組が仕組みとして整えられておらず、個別の場面ごとの職員の工夫改善に留まっている感がある。改善をその経緯、協議・検討経過等とともにまとめる等、工夫を期待する。
Ⅲ-2-(1)-② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a・b・c	
Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a・b・c	
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(2)-① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a・b・c	サービスの全般について、保育所として標準的な実施方法を定めたマニュアルはない。しかしながら、やや性質は異なるものの、保育所運営規程、入所のしおり、食育活動年間計画等により、サービスの提供に関する一定の精神が汲み取れる。 これらについては、職員会議等を通じて改正等がなされるが、「見直しをする仕組みが確立している」とまでは言い難い。
Ⅲ-2-(2)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a・b・c	
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a・b・c	児童票、連絡ノートがあり、さらに必要に応じ一人ひとりのケース記録も整えられており、記録も詳細である。また、書類はきちんと整理・保管されている。職員会議を通じ、課題は共有されている。
Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a・b・c	
Ⅲ-2-(3)-③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a・b・c	

### Ⅲ-3 サービスの開始・継続

評価項目	第三者評価結果	判断理由
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
Ⅲ-3-(1)-① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a・b・c	未入所児親子の受け入れや「入所のしおり」等により情報提供がなされており、適切である。。
Ⅲ-3-(1)-② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a・b・c	
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		
Ⅲ-3-(2)-① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・b・c	申し送り事項の整理、担任教師と面談等、卒園に際し小学校との十分な連携が行われている。転園に関しては事例は多くないが、適宜適切に対応されている。

### Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

評価項目	第三者評価結果	判断理由
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。		
Ⅲ-4-(1)-① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	Ⓐ・b・c	評価機関の行った保護者へのアンケートにおいて「保育方針について職員からの相談があまりない」との意見が半数あり、保育方針を保護者に対して提供していくことが必要であろう。
Ⅲ-4-(1)-② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	a・Ⓑ・c	児童票により児童の家庭状況、身体状況は整理されているが、家庭訪問の記録は「家の位置を確認した」程度で、個々の保護者と保育方針等について具体的に話し合った記録等は少ない。個々の園児・家庭のニーズや課題を把握し、記録する姿勢が望まれる。
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。	Ⓐ・b・c	個々の園児の記録としては児童票があり、さらに必要に応じ一人ひとりに着目したケース記録が整えられている。
Ⅲ-4-(2)-② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	Ⓐ・b・c	指導計画は詳細に整えられているが、その見直し等に当たり、保護者の参画にも配慮されたい。